



## POLÍTICAS DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES

**OBJETIVO:** Implementar, según lo establecido, las políticas de garantía y devoluciones de MDM Científica S.A.S, acorde con las características de los productos y requisitos de la empresa, para evaluar el criterio de devolución de un producto por parte del cliente y dar respuesta, conforme a los requisitos técnicos y otros aplicables por la organización.

**ALCANCE:** Aplica para todos los clientes que presenten una no conformidad al recibir, inspeccionar o utilizar alguno de los productos fabricados o distribuidos, teniendo en cuenta las diferentes variables propias durante el despacho, tiempo de transporte, recepción y almacenamiento.

**RESPONSABLES:** Todas las personas de los procesos involucrados en la cadena de venta desde las órdenes de compra hasta la entrega del producto y que generen una causa de devolución, pero especialmente:

- Gerente
- Dirección comercial
- Asesor comercial
- Dirección técnica
- Coordinador de producción

### DEFINICIONES:

- **Devolución:** Rechazo o reintegro de un producto o pedido, de un cliente a su proveedor por no responder a aquello que se esperaba.
- **Cadena de frío:** proceso sucesivo que garantiza la temperatura de refrigeración de un producto. Garantiza el mantenimiento entre un intervalo de temperatura durante la producción, el transporte, el almacenamiento y la venta.

### DESCRIPCION:

En **MDM Científica** estamos comprometidos con la calidad de los productos que ofrecemos, por esta razón se tiene implementado un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015, manteniendo estrictos controles físicos, químicos, de esterilidad y desempeño microbiológico, a cada uno de los lotes de producción de la empresa.



La infraestructura de la planta se ha diseñado con base a los estándares internacionales de la CLSI/NCCLS, la norma ISO 11133 y Farmacopea (USP), cumpliendo con las condiciones de esterilidad y modelos de producción para este tipo de productos; adicionalmente cuenta con personal competente e idóneo para la elaboración de los medios de cultivo con equipos especializados y automatizados que realizan una producción homogénea y estandarizada.

A pesar de todos estos procesos de control, somos conscientes de la **ubicuidad** de los microorganismos, y por lo tanto, el control de calidad debe ser llevado tanto en el proceso de producción, almacenamiento y **manipulación de los medios en el laboratorio de uso final**, para asegurar hasta el momento de su uso la esterilidad, rendimiento y desempeño microbiológico, lo cual compromete al cliente y usuario final en el compromiso de realizar todas las medidas necesarias para cumplir estas características del producto.

Con el fin de establecer políticas de garantía y devolución y asegurar la óptima relación entre los clientes y MDM Científica se precisan los siguientes puntos:

- **El no recibo del producto:** Una vez recibido reporte por parte del cliente de no haber recibido su pedido, se realiza trazabilidad dependiendo si es cliente nacional o local (revisión guías de transporte y FR-52 Control de mensajería). Se busca la causa, se analiza y da tratamiento. Se busca solución que puede ser mediante segundo envío si es el caso o lo que se acuerde con el cliente.
- **Demora (más del tiempo establecido o pactado en entregar):** una vez recibido el reporte por parte del cliente, se realiza trazabilidad dependiendo si es cliente nacional o local (FR-52 Control de mensajería y revisión guías). Se busca la causa y analiza con el fin de mejorar siempre y cuando sea viable tanto para MDM Científica como el cliente (mutuo acuerdo) puesto que existen situaciones ajenas a la empresa (Demoras ocasionadas por orden público, factores climáticos, zonas de difícil acceso, otros).

**NOTA:** Los productos que requieren cadena de frío (empacados con gel refrigerante), según literatura, pueden permanecer hasta por dos semanas a temperatura ambiente, sin perder sus propiedades.

- **La entrega no corresponde al pedido solicitado:** Cuando aplique este caso, el cliente debe reportar a MDM Científica, mediante un soporte escrito o comunicación verbal, al término de 2 días hábiles después a haber sido efectiva la entrega. Los productos recibidos deben mantener las condiciones de almacenamiento y envío establecidas por el fabricante. La empresa realizará la



verificación y las correcciones respectivas según la situación presentada una vez esta sea notificada.

- **Devolución por deterioro o averías de los productos por parte del transportador:** El cliente debe reportar a MDM Científica sobre el evento, mediante soporte escrito o verbal del suceso, al término de 2 días hábiles. El cliente debe mantener el pedido en las condiciones de almacenamiento y envío establecidas por el fabricante. MDM científica hará la corrección respectiva una vez notificado.  
**Nota:** Anexar soporte fotográfico de los hallazgos (rotura, goteo, derrame, etiquetas, otros).
- **Devolución por inconformidad en el desempeño del producto:** El cliente debe reportar a MDM Científica mediante soporte escrito o verbal a la mayor brevedad el inconveniente presentado con el producto. Informar referencia, lote completo, fecha vencimiento y descripción breve de la inconformidad. Una vez recibida se remite a la dirección técnica para realizar el análisis pertinente, el cual se hará en el tiempo necesario.
- **Devolución por deterioro de los productos (problemas técnicos):** a pesar de todos los procesos de control en MDM Científica, siendo conscientes de la ubicuidad de los microorganismos, pueden generarse contaminaciones de producto o problemas técnicos sobre los diferentes medios de cultivo que fabrica la empresa. El cliente informará los sucesos, cantidades a reponer y MDM Científica realizará el análisis y verificará el almacenamiento y uso adecuado del producto e informará si se realiza reposición. Se solicita enviar soporte fotográfico, como evidencia y registro del evento. Debe mantener el pedido en las condiciones de almacenamiento y envío (si este aplica) establecidas por el fabricante. Para reposición por este punto se debe realizar el reporte máximo 15 días hábiles a partir de la recepción del producto por parte del cliente, este tiempo es suficiente para que se evidencien problemas técnicos en el medio de cultivo que pueden ser atribuidos al proceso mismo de producción, empaque y transporte.
- **Devolución por fecha de vencimiento:** Cuando los productos hayan sido solicitados por el cliente y despachados por MDM científica, dentro del tiempo establecido y haya sido aceptado por el cliente. No se aceptará devolución de productos con menos de un mes a la fecha de vencimiento. Excepto que exista otro acuerdo establecido entre las partes.
- **Devolución con fecha de vencimiento cumplida:** No se aceptan devoluciones de productos con fecha de vencimiento expiradas, cuando el vencimiento se dé bajo tenencia del cliente.



- **Devolución con empaque o etiquetas adicionales o modificadas y sin cadena de frío:** No se aceptan la devolución de productos a los cuales se les haya modificado el empaque mediante la adición de marcas, leyendas o logos diferentes a los que tiene el producto originalmente despachado, ni tampoco se aceptará que el producto llegue con las condiciones de embalaje (Empaque secundario caja de cartón MDM, Rack por 10 unidades completo, sin aperturas, posición del mismo al interior de la caja con la base de la caja petri hacia arriba, ubicación de las cajas de cartón de MDM Con la apertura hacia arriba al interior de la nevera de icopor, cadena de frío con geles previamente congelados envueltos en papel kraft) y cadena de frío inadecuadas.

En todos los casos anteriormente expuestos, los productos para devolución deben estar soportados por una comunicación verbal o escrita con la explicación de la causa de dicha devolución y detallar la siguiente información:

- Nombre del producto, lote y fecha de vencimiento.
- Cantidad de productos devueltos.
- responsable del hallazgo.
- Asesor comercial a cargo.
- Reporte técnico (en caso de devolución desempeño técnico)


Enviar su comunicado a los correos según corresponda:

**direccioncomercial@mdmcientifica.com** (Gina Montalvo Zapata)

**asesortecnicocientifico@mdmcientifica.com** (Juan Fernando Londoño Arenas)

**asesorcomercial@mdmcientifica.com** (Juan Fernando Londoño Arenas)

**asesorindustria@mdmcientifica.com** (Francisco Javier Vergara Gil)

También puede comunicarlo a los teléfonos (4) 444 59 43 Celular: 315 545 46 54  o ingresar la novedad en el link <https://mdmcientifica.com/pqrsf/>

**OBSERVACIÓN:** las peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias generadas en la devolución se registrarán en el formato PQRSF de MDM Científica para su verificación.

**Área técnica**

**MDM Científica S.A.S.**